



ORIGINAL RESEARCH PAPER

## Identifying and ranking the appropriate features of Iran insurance company's portal content management system using analytic hierarchy process technique

K. Salamat<sup>1</sup>, F. Nazari<sup>2,\*</sup>

<sup>1</sup> Department of Information Technology Management, Faculty of Humanities, Islamic Azad University, Ahvaz Branch, Ahvaz, Iran

<sup>2</sup> Department of Information Science and Epistemology, Faculty of Humanities, Islamic Azad University, Ahvaz Branch, Ahvaz, Iran

---

### ARTICLE INFO

**Article History:**

Received 27 May 2020

Revised 02 September 2021

Accepted 23 October 2021

---

**Keywords:**

Content Management System  
Hierarchical Analysis Technique  
Iran Insurance Company  
Portal

---

### ABSTRACT

**BACKGROUND AND OBJECTIVES:** The purpose of this research is to identify and rank the appropriate features of Iran Insurance Company's portal content management system using Analytic Hierarchy Process (AHP) technique in 2019.

**METHODS:** This research was applied in terms of its purpose and descriptive in terms of its implementation method, survey type and exploratory nature. The statistical population of this research includes two categories of all employees and experts of Iran Insurance Company in Khuzestan province. Overall 95 employees and 15 managers, heads of departments and users of the informatics department as experts in Khuzestan province were recruited in this study. Delphi and AHP techniques and SPSS and Expert Choice softwares were used in this research. A questionnaire was developed and distributed among employees to identify the appropriate features of Iran Insurance Company's portal content management system. Cronbach's alpha method was used to test the reliability of the questionnaire. It was greater than 0.7. Thus, the reliability of the questionnaire was good. In the third stage questionnaire, reliability was evaluated by examining the incompatibility rate of comparisons in Expert Choice software. Since the incompatibility rate for all comparisons was less than 0.1, the accuracy of the comparisons was confirmed.

**FINDINGS:** Based on the results of Delphi technique, 42 questions (8 main factors and 34 sub-factors) were identified as important. Hierarchical analysis method was used to rank the factors. Based on the results of information factors with a weight of 0.202, history and objectives with a weight of 0.177, simplification of complex components with a weight of 0.150, fit of portal and portal extension with the organization with a weight of 0.127, words with a weight of 106 0.0, portal information accumulation with a weight of 0.092, portal links with a weight of 0.087 and publications with a weight of 0.067 were ranked first to eighth, respectively.

**CONCLUSION:** According to the results of this study, the hierarchical analysis technique can be used to identify and rank the appropriate features of the content management system of the portal of Iran Insurance Company. Information agents have the highest rank in the content management system of the portal of Iran Insurance Company and publications have the lowest rank in the content management system of the portal of Iran Insurance Company.

---

\*Corresponding Author:

Email: [f.nazari@iauahvaz.ac.ir](mailto:f.nazari@iauahvaz.ac.ir)

Phone: +98613 3329194

ORCID: [0000-0003-2288-3507](https://orcid.org/0000-0003-2288-3507)

DOI: [10.22056/ijir.2022.02.04](https://doi.org/10.22056/ijir.2022.02.04)

مقاله علمی

شناسایی و رتبه‌بندی ویژگی‌های مناسب نظام مدیریت محتوای پورتال شرکت بیمه ایران با استفاده از تکنیک تحلیل سلسله مراتبی

کاظم سلامت<sup>۱</sup>، فریبا نظری<sup>۲\*</sup>

<sup>۱</sup> گروه مدیریت فناوری اطلاعات، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد اهواز، اهواز، ایران

<sup>۲</sup> گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد اهواز، اهواز، ایران

چکیده:

**پیشینه و اهداف:** این پژوهش با هدف شناسایی و رتبه‌بندی ویژگی‌های مناسب نظام مدیریت محتوای پورتال شرکت بیمه ایران با استفاده از تکنیک تحلیل سلسله مراتبی در سال ۱۳۹۸ انجام شده است. روش‌شناسی: پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از لحاظ روش توصیفی از نوع پیمایشی و ماهیت اکتشافی بود. جامعه اماری پژوهش شامل دو دسته کلیه کارکنان و خبرگان شرکت بیمه ایران هستند که از میان کلیه کارکنان (۹۵ نفر) به صورت سرشماری برای شناسایی عوامل و ۱۵ نفر از مدیر کل، رؤسای ادارات و کاربران اداره انفورماتیک به عنوان خبرگان جهت رتبه‌بندی عوامل به صورت گلوله برقی انتخاب شدند. از فنون دلفی، تحلیل سلسله مراتبی و نرم‌افزارهای اس پی اس و اکسپرت چویس برای تحلیل داده‌ها استفاده شده است. بر اساس تکنیک دلفی، طی دو مرحله پرسشنامه برگرفته از ادبیات پژوهش در میان خبرگان توزیع شد. برای بررسی پایابی از روش‌های مختلفی استفاده شد برای شناسایی عوامل پرسشنامه مرحله اول و دوم طبق تکنیک دلفی در میان ۹۵ نفر (کلیه کاربران شرکت سهامی بیمه ایران در استان خوزستان) توزیع گردید. برای این دو پرسشنامه پایابی در نرم افزار اس پی اس و با استفاده از روش انلاین کرونباخ محسوبه گردید که میزان پایابی از عدد ۰/۷ بیشتر شد و پایابی پرسشنامه مطلوب بود. در پرسشنامه مرحله سوم، پایابی از طریق بررسی نرخ ناسازگاری مقایسات در نرم افزار اکسپرت چویس مورد ارزیابی گرفت و چون نرخ ناسازگاری برای تمامی مقایسات از عدد ۰/۱ کمتر بود، صحت مقایسات انجام شده مورد تأیید قرار گرفت. **یافته‌ها:** بر اساس نتایج تکنیک دلفی (۸ عامل اصلی و ۳۴ زیرعامل) با اهمیت شناخته شدند. برای رتبه‌بندی عوامل از روش تحلیل سلسله مراتبی استفاده شد. بر اساس نتایج عوامل اطلاع‌رسانی با وزن ۰/۲۰۲، تاریخچه و اهداف با وزن ۰/۱۷۷، ساده‌سازی اجزایی پیچیده با وزن ۰/۱۵۰، تناسب دامنه و پسوند پورتال با سازمان با وزن ۰/۱۲۷ و ازگان با وزن ۰/۱۰۶، ایناشت اطلاعات پورتال با وزن ۰/۹۲، پیوندهای پورتال با وزن ۰/۰۷۸ و انتشارات با وزن ۰/۰۶۷ به ترتیب در رتبه اول تا هشتم قرار گرفتند.

**نتیجه‌گیری:** از تکنیک تحلیل سلسله مراتبی می‌توان برای شناسایی و رتبه‌بندی ویژگی‌های مناسب نظام مدیریت محتوای پورتال شرکت بیمه ایران استفاده نمود. عوامل اطلاع‌رسانی بالاترین رتبه و انتشارات پایین‌ترین رتبه را در نظام مدیریت محتوای پورتال شرکت بیمه ایران داشته است.

اطلاعات مقاله:

تاریخ های مقاله:

تاریخ دریافت: ۰۷ خرداد ۱۳۹۹

تاریخ داوری: ۱۱ شهریور ۱۴۰۰

تاریخ پذیرش: ۰۱ آبان ۱۴۰۰

کلمات کلیدی:

پورتال

تکنیک تحلیل سلسله مراتبی

شرکت بیمه ایران

نظام مدیریت محتوا

نویسنده مسئول:

ایمیل: [f.nazari@iauahvaz.ac.ir](mailto:f.nazari@iauahvaz.ac.ir)

تلفن: +۹۸۶۱ ۳۳۳۲۹۱۹۴

ORCID: 0000-0003-2288-3507

DOI: [10.22056/ijir.2022.02.04](https://doi.org/10.22056/ijir.2022.02.04)

کیفیت خدمات (Liang et al., 2019; Hartono and Holsap-)

(Abdullahzadeh, 2019) و شناسایی معیارهای موفقیت (Iple, 2019) پرداخته‌اند و عملاً به موضوع شناسایی و رتبه‌بندی ویژگی‌های مناسب نظام مدیریت محتوا پortal مسائی هستند توجه شده است. (Sureshjani, 2016) ۱۵ شاخص محتوای اهداف مشخص، تاریخچه، اطلاع‌رسانی، تناسب دامنه و پسوند ویگاه با سازمان، ساده‌سازی اجزای پیچیده، پیوندهای صحیح درونی و بیرونی، میزان پیوندهای درونی و بیرونی وب‌گاه، ارائه محتوای چند رسانه‌ای، انتشارات، انباشت اطلاعات وب‌گاه، عملکرد سازمان، معرفی پرسنل، حقوق معنوی، واژگان و تعداد پیوندها در ابر جستجوگرهای را شناسایی نمود. (Ameli, 2008) (Nowkarizi and Koochaki, 2015) در ارزیابی پortal‌های کتابخانه‌ای دانشگاه‌های دولتی ایران نه حوزه کلی شامل «بازیابی اطلاعات»، «خدمات عمومی و اطلاع‌رسانی»، «کیفیت نوشتار»، «دسترسی‌پذیری»، «شخصی‌سازی»، «مدیریت محتوا»، «سازماندهی»، «حفظاًت و امنیت» و «امکانات مدیریتی» پortal در بخش امانت و مرجع» را مورد ارزیابی قرار دادند.

از سوی دیگر، تصمیم‌گیری در مورد انتخاب عوامل همواره فرایندی دشوار بوده و در شرایط فعلی که دگرگونی‌های سریع و فزاینده حادث می‌شود بی‌شک آهنگ شتاب زیادی به خود گرفته است. در فرایند تصمیم‌گیری انتخاب عواملی که بر ارزیابی راه حل‌ها و انتخاب راه حل رضایت‌بخش مؤثرند از جمله گام‌های اساسی به شمار می‌آید. عواملی که در اخذ تصمیم به کار می‌روند، عواملی هستند که انتخاب یک راهکار از میان راهکارهای مختلف در راستای نیل به هدف را می‌سازند. بنابراین، تصمیم‌گیری‌ها غالباً با توجه به عوامل متعدد انجام می‌پذیرد. روش‌های تصمیم‌گیری در تعریف مسئله روش‌هایی هستند که به تصمیم‌گیرنده کمک می‌کنند تا بتواند برای رسیدن به نیازهایش سوالات دقیقی را طراحی کند (Esmaeeli, 2014). در میان روش‌های تصمیم‌گیری، روش فرایند تحلیل سلسله مراتبی رویه مناسبی است؛ زیرا زمانی که هم عوامل کمی و هم کیفی موجود باشند قابل استفاده هستند.

بر اساس گزارش «نشریه سیگما» که از معتبرترین مراجع آماری در صنعت بیمه است و به شرکت بیمه اتکایی سوئیس ری وابسته می‌باشد، متوسط ضریب نفوذ بیمه در جهان در سال ۲۰۲۰ حدود ۳ درصد و در ایران حدود ۷/۰ درصد بوده است؛ رقمی که رتبه ۴۸ را در میان کشورهای جهان برای این کشور به ارمغان آورده است. هرچند بسیاری از شرکت‌های بیمه در ایران دارای پortal می‌باشند. اما اکثر آنها شامل صفحات ساده اج. تی. ام. ال هستند که نیازها و توقعات کاربران (عدم استفاده از دفترچه راهنمای، عدم وجود پشتیبان، به روز نبودن محتوا و...) را برآورده نمی‌کنند؛ با نگاهی گذرا به پortal

اطلاعات؛ اساسی‌ترین بخش یک پortal محسوب می‌شود. این اطلاعات را از دیدگاه‌های مختلفی می‌توان در نظر گرفت. نوع محتوا، هدف آن، شیوه کاربرد آن، قالب آن از جمله مسائلی هستند که در بررسی محتوا یک پortal مورد بررسی قرار می‌گیرد. در این دیدگاه‌ها، محتوا در دسته‌های گوناگونی مورد توجه قرار دارد. اطلاعات به صورت کلی، متن، تصویر و یا کلیات مرتبط با اطلاعات و محتوا، همچون اهداف، قالب و موارد دیگر را نیز شامل می‌شود (Ameli, 2008) امروزه نظام مدیریت محتوا که برای ایجاد، سفارشی کردن و مدیریت اطلاعات طراحی شده (Patnaik and Mishra, 2015) توسط شرکت‌های مختلف برای سازماندهی اطلاعات و دانش مورد استفاده قرار می‌گیرد (Wan et al., 2016) انواع مختلفی از نظام مدیریت محتوا بر اساس پیچیدگی وجود دارد. برخی از آنها مانند ویبلی، ویکس و اسکورسپیس ساده هستند. اما نسخه‌های قوی‌تر ممکن است به هزینه نیاز داشته باشند (Yap and Mukundan, 2019).

با گسترش نظامهای مدیریت محتوا موجود، بسیاری از محصولات مدیریت محتوا، کارکردهای مورد نیاز متناسب با عملکرد و خدمات شرکت‌ها را ارائه نمی‌دهند. طبق اطلاعات ذکر شده در سایت اس. ام. اس. واتچ بیش از ۲۰۰ نظام مدیریت محتوا وجود دارد که مخصوص استفاده در محیط وب هستند. اما با این وجود، نبود یک نظام مدیریت محتوا آماده و اختصاصی برای شرکت‌ها، چالشی بزرگ در انتخاب یک نظام مدیریت محتوا مناسب است (Yousefyfar and Fadaie, 2009). علاوه‌بر نظامهای مدیریت محتوا فعلی، نظامهای مدیریت محتوا متعددی نیز به صورت کد منبع باز ایجاد شده‌اند و رایگان یا با هزینه‌های بسیار کمتر نسبت به نظامهای مدیریت محتوا با اهداف تجاری، در اختیار افراد و سازمان‌های مختلف از جمله شرکت‌های بیمه قرار دارند. از این‌رو، انتخاب از میان حجم انبوه نظامهای مدیریت محتوا و گزینش بهترین آنها متناسب با نیازها و خدمات شرکت‌های بیمه دشوارتر شده و نیازمند آشنازی با نظامهای مدیریت محتوا و کارکردهای آن در صنعت بیمه است. در حال حاضر بسیاری از شرکت‌های بیمه مهارت‌های فنی کافی برای ایجاد یک نظام مدیریت محتوا درون سازمانی را ندارند. کاهش بودجه نیز مانع از این می‌شود تا بسیاری از شرکت‌ها یکی از نظامهای مدیریت محتوا تجاری فعالی را خریداری کنند (Yu, 2004). در مورد شناسایی ویژگی‌های مناسب نظام مدیریت محتوا پortal پژوهش‌های کمی انجام شده است (Yousefyfar and Fadaie, 2009) اکثر پژوهش‌ها به ارزیابی پortal‌ها (Stanujkić and Karabašević, 2018) بررسی

امروزی را می‌توان به فناوری جستجوی بولین که در سال‌های ۱۹۹۴ و ۱۹۹۵ گسترش یافت، برگرداند. در این مرحله، ناظران صنعتی، عنوان پورتال را به فهرست‌های راهنمای جستجو و اطلاق کردند. این اصطلاح در سال ۱۹۹۷ توسط مینور به وجود آمد (Shiri Dovich, 2016). قابلیت استفاده از پورتال یکی از مهم‌ترین ویژگی‌ها برای اهداف پورتال است. زیرا عامل مؤثری برای جذب و ایجاد رضایت در کاربران است (Rozali and Said, 2015). یک پورتال دارای ویژگی‌های اصلی نظیر تجمع اطلاعات، هدف‌دار بودن اطلاعات، درسترس بودن اطلاعات و دریچه ورود منحصر به‌فرد است (George and Kumar, 2014). همچنین، پورتال‌ها می‌توانند نقش‌های پشتیبانی، محوری و راهبردی در سازمان ایفا کنند.

انواع پورتال با توجه به معیار عملکرد و بر اساس محتوا

- ✓ پورتال‌های اطلاعاتی: اطلاعاتی به کاربران ارائه می‌کنند.
- ✓ پورتال‌های همکاری: کاربران مختلف را به یکدیگر اتصال داده و برای همکاری آنها امکاناتی فراهم می‌کنند.
- ✓ پورتال‌های تخصصی: به کاربران اجازه می‌دهند با یکدیگر ارتباط برقرار کرده، تجربیات، خدمات و موضوعات مورد علاقه خود را به اشتراک بگذارند.
- ✓ پورتال‌های دانش: ترکیبی از تمام خدمات پورتال‌های بالا را ارائه می‌کنند.

همچنین، انواع پورتال‌ها بر اساس محتوا/ عبارتند از:

- ✓ پورتال‌های عمودی: در حوزه صنعت تمرکز دارند و به عنوان دروازه‌ای برای ارائه محصولات و خدمات یک صنعت خاص به کار می‌روند. پورتال‌های عمودی که پورتال نیز نامیده می‌شوند، همه ابزارها، اطلاعات، یافته‌های پژوهشی و آمار مرتبط با یک حوزه یا صنعت خاص را ارائه می‌کنند. یک مثال خوب از این نوع پورتال‌ها cnet.com است که اطلاعاتی در ارتباط با رایانه و موضوعات مشابه ارائه می‌کند.

✓ پورتال‌های افقی: اطلاعات مختلفی را از منابع متفاوت به کاربران ارائه می‌دهند.

✓ پورتال‌های دانش: پورتال‌های دانش با فراهم آوردن دسترسی به اطلاعات و منابع مفید، خدماتی برای کاربران فراهم می‌کنند و تأثیر جستجو را افزایش می‌دهند.

✓ پورتال‌های سازمانی: پورتال‌های تجاری نیز نامیده می‌شوند و با ارائه دسترسی به منابع مناسب از شرکت‌ها یا سازمان‌های خاص از کارمندان خود حمایت می‌کنند.

پورتال‌های فضای بازار: این نوع پورتال‌ها، تجارت

شرکت‌های بیمه برتر جهان، این نکته مشخص می‌شود که امکانات و خدمات متعددی را می‌توان از طریق پورتال ارائه کرد که گنجاندن این امکانات و خدمات به ابزارهایی به منظور مدیریت محتوای پورتال نیاز دارد. از این‌رو، شناسایی عناصر و ویژگی‌های مورد نیاز در این گونه نظام‌ها یک مسأله اساسی در مدیریت محتوای پورتال در شرکت بیمه ایران است. لذا، این پژوهش با هدف پاسخگویی به سوالات زیر به منصه ظهور رسیده است:

- ✓ ویژگی‌های مناسب نظام مدیریت محتوای پورتال شرکت بیمه ایران کدامند؟
- ✓ وزن ویژگی‌های مناسب نظام مدیریت محتوای پورتال شرکت بیمه ایران به چه صورت است؟
- ✓ رتبه‌بندی ویژگی‌های مناسب نظام مدیریت محتوای پورتال شرکت بیمه ایران چگونه است؟

در ادامه، ساختار مقاله بدین شرح است که ابتدا ادبیات نظری و پیشینه تحقیق مورود شده و مبانی نظری آن بیان گردیده است. سپس، در بخش روش‌شناسی، رویکرد دلفی معرفی شده و در مرحله بعد، داده‌های جمع‌آوری شده از طریق مصاحبه‌ها تحلیل شده و نتایج حاصله در قالب مدل پارادایمی ارائه گردیده است. در بخش پایانی، نتایج مورد بحث و بررسی قرار گرفته و بر اساس جمع‌بندی به عمل آمده چند توصیه پیشنهاد شده است.

### مبانی نظری پژوهش

یکی از ارزشمندترین دستاوردهای بشری برای رویارویی با حوادث و تأمین برخی از نیازهای اقتصادی، اجتماعی و روانی، پدیده بیمه است. بیمه سازوکاری است که علاوه‌بر جبران خسارات اقتصادی ناشی از حوادث، تأمین آینده و ارتقای سطح زندگی افراد و همچنین ایجاد بسترهای مناسب و مطمئن برای رشد و توسعه اقتصادی، موجب آرامش خاطر اعضای جامعه شده و این آرامش نیز به نوبه خود موجب پرپایی حیات اجتماعی، رشد و شکوفایی استعدادها و افزایش کارایی و بهره‌وری می‌شود.

پورتال یک صفحه تخصصی در اینترنت است که به کاربران امکان می‌دهد تا اطلاعات مفیدی را دریافت و وب سایتهای دیگر را پیدا کنند. با رشد و گسترش اینترنت و ارائه انواع خدمات توسط سازمان‌ها و نهادهای دولتی و عمومی در محیط وب، پیاده‌سازی و استفاده از پورتال‌ها، گسترش روزافزونی داشته است (Shahrabi and Khosravi, 2012). پورتال‌ها در اوایل دهه ۱۹۹۰ از موتورهای جستجوگر سرچشمه گرفتند و در اواسط این دهه تکامل یافتند. سرانجام این مدل‌ها در اوخر دهه ۱۹۹۰ به بلوغ خود رسیدند. تاریخچه پورتال‌های

است. در صورت نیاز به قابلیت‌های اضافی، نمونه سیستم‌های مدیریت محتوا موجود باید توسعه یابد. برای این منظور، همه سیستم عامل‌های اصلی مدیریت محتوا برنامه‌های افزودنی نرمافزاری را پشتیبانی می‌کنند (Yani et al., 2021). پسوندهای نمونه شامل فروشگاه‌های وب، گالری تصاویر یا مدیریت داده‌های خاص دامنه، مانند اطلاعات مشتری است. پسوند را می‌توان بدون تغییر خود سیستم عامل، در یک نمونه از سیستم‌های مدیریت محتوا در حال اجرا مستقر کرد. این مزایای بسیاری را تضمین می‌کند: بدون تغییر پلتفرم، ثبات سیستم را حتی پس از بهروزرسانی نسخه سیستم عامل تضمین می‌کند. ویژگی کپسوله‌سازی به عنوان برنامه‌های افزودنی از استفاده مجدد و توزیع رایگان عملکرد پشتیبانی می‌کند (Priefer et al., 2021).

الکترونیک کسب‌وکار به کسب‌وکار و کسب‌وکار به مشتری را پشتیبانی می‌کنند (Abdoli, 2015). سیستم‌های مدیریت محتوا سنگ بنای مهمی برای وب امروز هستند. در واقع، حدود ۵/۵۹ درصد از کل وب سایتها از یکی از سیستم عامل‌های Shopi- Joomla- WordPress و ۳۰۲۰ fy و استفاده می‌کنند (آمار از سایت W3techs). از میان سیستم عامل‌های برتر سیستم‌های مدیریت محتوا، وردپرس بیشترین سهم بازار را در اختیار دارد ۵/۶۳ (۰/۵۴ درصد از کل وب سایتها مبتنی بر سیستم‌های مدیریت محتوا) و پس از آن شوپیفای (۰/۴ درصد)، جوملا (۰/۳ درصد) و دروبال (۰/۶ درصد) قرار دارند. پلت فرم سیستم‌های مدیریت محتوا با هدف ارائه برخی عملکردهای اصلی مانند مدیریت کاربران، محتوا، سایتها، رسانه‌ها، الگوها و زبان‌ها

### ویژگی‌های مناسب نظام مدیریت محتوای پورتال

وازگان	انباشت اطلاعات پورتال	انتشارات	پیوندهای پورتال	تناسب دامنه و پسوند	ساده‌سازی اجزای پیچیده	اطلاع رسانی	تاریخچه و اهداف
* عدم استفاده از اطلاعات واژگان یگانه	* آرشیو اخبار و اطلاعات	* مقالات مرتبط	* نام کامل و درست پیوندها	* دامنه متناسب با محتوا	* نشر ساده قوانین و ضوابط توضیح فرامتنی طبقه‌بندی منظم	* اخبار تازه‌ها اطلاع‌های سوالات مداول امکان اظهار نظر و پیشنهاد	* اهداف سازمانی اهداف پورتال
* عدم اشتباه نوشتاری	* جستجو در آرشیو گزارش سالیانه	* عکس و تصویر	* صحت پیوندها پیوندهای زیرمجموعه زیرمجموعه خارجی پورتال پیوندهای پورتال	* توضیح دامنه پسوند IR	* راحتی یافتن اطلاعات و محتواهای موجود در پورتال	* امکان برقراری تماس آمار مربوط به بازدید از صفحات و تعداد پورتال	* شرح وظایف بخش‌های سازمانی تاریخچه سازمان

شکل ۱: درخت تصمیم‌گیری اولیه پژوهش (Ameli, 2008)

## مروجی بر پیشینه پژوهش

افزودنی سیستم مدیریت محتوا، افزایش بهرهوری تا ضریب ۷/۱۱ و افزایش کیفیت تا ضریب ۴/۲ پیدا شد. علاوه بر این، مشاهدات اهمیت ابزار خوب را نشان می‌دهد که به طور یکپارچه با محیط و فرآیندهای ابزار قبلاً استفاده شده ادغام می‌شود.

**Jena et al. (2020)** در پژوهشی با عنوان سیستم مدیریت محتوا، تکامل و موارد استفاده نشان داد سیستم‌های مدیریت محتوا به عنوان جایگزینی برای این ابداعات و بسازی پیشرفتی شده‌اند. این اساساً دارای چارچوبی گستردگ است که ایده‌آل ترین رویکرد را برای مدیریت پژوههای بزرگ تا حد معینی از اطلاعات برخط ارائه می‌دهد که از عصر اطلاعاتی بزرگ فراتر می‌رود و اطلاعات را در هر صفحه خاص در تشدید فرامتنی زبان با دست جمع می‌کند. با پایان دادن به روشی که نسخه سریع ساختارهای اقتصادی، بزرگ و آموزنده و انواع مختلف محتوای گوناگون باعث پیشرفت و شفافیت پیشتر آن توسط یک متخصص بازاریابی می‌شود که ممکن است پاسخ مناسبی داشته باشد، هزینه دریافت برنامه سیستم مدیریت محتوا خوب است.

**Darus et al. (2020)** در پژوهشی با عنوان ابزار ارزیابی آسیب‌پذیری وب برای سیستم مدیریت محتوا نشان داد ماهیت کاملاً ناهمگن وب با زبان‌های مختلف پیاده‌سازی، استانداردهای کدگذاری، مرورگرها و محیط‌های اسکریپت‌نویسی، توسعه‌دهندگان برنامه‌های وب را در ایجاد امنیت مناسب در برنامه‌های خود و بهروز نگهداشتن تهدیدات جدید و حملات تازه کشف شده دشوار می‌کند. ابزار ارزیابی آسیب‌پذیری‌های وب به دلیل افزایش تهدیدات امنیتی توسط هکرها و دیگر مجرمان که به دنبال اطلاعات محرمانه هستند، ضروری شده است.

با مرور مطالعات انجام شده می‌توان گفت جنبه نوآوری پژوهش حاضر در این نکته نهفته است که جهت بهتر شدن پورتال شرکت بیمه ایران می‌توان با حل مشکلات، ضمن کاهش شلوغی بیش از حد آن در صفحه نخست، از تکرار چندین و چندباره برخی از لینک‌ها جلوگیری به عمل آورد. بنابراین، مدیران شرکت بیمه ایران چنان‌چه در صدد طراحی یک نظام مدیریت محتوا به صورت درون سازمانی و یا انتخاب یک نظام مدیریت محتوا باشند، می‌توانند از ملاک‌ها و معیارهای این پژوهش برای طراحی یا انتخاب نظام مدیریت محتوا استفاده نمایند. لازم به ذکر است هیچ پژوهشی تا به حال در این رابطه برای شرکت بیمه ایران انجام نشده است. در کشور ما ایران نیز، پس از استفاده از نظام‌های مختلف مدیریت محتوای غیریومی و انواع نرم‌افزارهای اینترنتی

**Chinisaz et al. (2018)** در پژوهشی با عنوان «ارزیابی سنجی» دریافتند که از بین چهار وب سایت، دانشگاه علوم پزشکی شرایط مطلوب‌تری نسبت به سایر دانشگاه‌ها دارد و دانشگاه قم در اکثر فاکتورها در یک سطح قرار دارند و دانشگاه مغاید در سطح پایین‌تری نسبت به سه دانشگاه دیگر قرار دارد.

**Khazaeefer and Haroonabadi (2018)** عنوان «ارائه روشی جهت ارزیابی کیفی و بسیاری‌ها بر اساس منطق فازی و معیارهای قابلیت اطمینان و زمان پاسخ» نشان دادند در میان نظام‌های فازی، نظام فازی ممدادی به علت وجود فازی‌ساز و غیرفازی ساز و قواعد مطرح در آنها نسبت به نظام‌های دیگر از جمله TSK و یا سوگنو بهتر عمل می‌نماید.

**Rostami (2017)** در پژوهشی با عنوان «ارزیابی محتوای، فنی و میزان تحقق ضوابط توسعه دولت الکترونیک وب سایت وزارت خانه‌های ایران»، نقاط ضعف این وب سایت را طبق معیارهای محتوایی و فنی (۵۵ مؤلفه) شناسایی و پیشنهادهای جهت ارتقای آن ارائه داد.

**Farajpahlou and Saberi (2008)** در پژوهشی با عنوان «ارزیابی کیفیت وب سایت شرکت بیمه پارسیان» انجام دادند به این نتیجه رسیدند که در بُعد قابلیت استفاده عامل «سهولت استفاده» در رتبه نخست و عامل «جذابیت ظاهری» در رتبه انتهایی، در بُعد تعامل خدمات عامل «صدقت و پاسخگویی در ارائه خدمات» در رتبه نخست و عامل «امنیت تراکنش‌ها» در رتبه انتهایی و در بُعد کیفیت اطلاعات عامل «بهنگام بودن اطلاعات» در رتبه نخست و «قابل فهم بودن اطلاعات» در رتبه انتهایی قرار دارند.

**Manian et al. (2014)** در پژوهشی با عنوان «شناسایی و اولویت‌بندی عوامل مؤثر در ارزیابی وب سایت بر اساس تحلیل استنادی مقاله‌های پژوهشی»، با استفاده از آزمون آنتروپوی شانون شاخص‌های پر تکرار را شناسایی و چارچوب مفهومی شامل شش عامل اصلی کیفیت اطلاعات، ظاهر وب سایت، قابلیت کاربری، پشتیبانی مشتریان، کیفیت و اعتبار سازمان و ویژگی‌های فنی، جهت ارزیابی وب سایت را ارائه داده است.

**Priefer et al. (2021)** در پژوهشی با عنوان استفاده از توسعه مدل محور در دامنه سیستم مدیریت محتوا، پتانسیل‌ها و محدودیت‌های توسعه مدل محور را که برای دامنه‌های دیگر مشخص شده تأیید نمود. به طور خاص، در طول توسعه برنامه‌های

جدول ۱: مراحل توزیع پرسشنامه و ماهیت آنها

مرحله	روش	هدف	منبع	تعداد سؤالات / مقایسات	نمونه / جامعه	طیف پرسشنامه
اول	دلфи	شناسایی عامل‌ها و زیرعامل‌ها	ادیبات پژوهش	۶۱ سؤال (۱۱ عامل اصلی و ۵۰ زیرعامل)	۹۵ نفر	لیکرت ۹ گزینه‌های
دوم	دلфи	شناسایی عامل‌ها و زیرعامل‌ها	پرسشنامه اصلاح شده زیرعامل	۴۲ سؤال (۸ عامل اصلی و ۳۴ زیرعامل)	۹۵ نفر	لیکرت ۹ گزینه‌های
سوم	تحلیل سلسه مراتبی	رتیب‌بندی عامل‌ها و زیرعامل‌ها	پرسشنامه اصلاح شده مرحله دوم	۱۰ جدول مقایسه‌ای	۱۵ نفر	۹ گانه دو قطبی

در این پژوهش برای بررسی پایایی از روش‌های مختلفی استفاده شد. برای شناسایی عوامل پرسشنامه مرحله اول و دوم طبق تکنیک دلفی در میان ۹۵ نفر (کلیه کاربران شرکت سهامی بیمه ایران در استان خوزستان) توزیع گردید. برای این دو پرسشنامه پایایی در نرم افزار اس. بی. اس. و با استفاده از روش آلفای کرونباخ به صورت زیر محاسبه گردید که چون میزان پایایی از عدد ۷/۰ بیشتر است پایایی مطلوب می‌باشد. در پرسشنامه مرحله سوم پایایی از طریق بررسی نرخ ناسازگاری مقایسات در نرم‌افزار اکسپرت چویس مورد ارزیابی گرفت و چون نرخ ناسازگاری برای تمامی مقایسات از عدد ۱/۰ کمتر بود، صحت مقایسات انجام شده مورد تأیید قرار گرفت.

جدول ۲: پایایی پرسشنامه مرحله اول

آلفای کرونباخ	متغیر
۰/۸۹۲	عوامل اصلی
۰/۸۶۱	تاریخچه و اهداف
۰/۸۴۲	اطلاع‌رسانی
۰/۸۰۳	تناسب دامنه و پسوند پورتال با سازمان
۰/۸۵۶	ساده‌سازی اجزای پیچیده
۰/۷۵۱	پیوندهای پورتال
۰/۸۶۷	ارائه محتوای چند رسانه‌ای
۰/۸۰۱	انتشارات
۰/۸۹۳	ابنایت اطلاعات پورتال
۰/۸۴۳	عملکرد سازمان
۰/۸۱۳	وازگان
۰/۸۰۹	شخصی‌سازی
۰/۹۲۶	کل

خارجی، نیاز مبرمی به نرم‌افزار مدیریت محتوای بومی احساس می‌شود تا بتواند منطبق با سلیقه‌ها، نیازها، قوانین و مقررات داخلی، پاسخگوی درخواست مشتریان باشد. با توجه به این مهم، برخی از شرکت‌های داخلی اقدام به طراحی و پیاده‌سازی نظام‌های مدیریت محتوا نموده‌اند. اما صنعت بیمه ایران در حال حاضر نسبت به بسیاری از کشورهای توسعه یافته و همتراز عقب است و ضرورت دارد که با به کارگیری مفاهیم و تکنیک‌ها در نظام مدیریت محتوا پورتال، ویژگی‌های مناسب آن شناسایی گردد. شرکت‌های بیمه زیادی تمايل دارند برای خدمات بیمه‌ای خود وب سایت بهتری ایجاد کنند و یا قابلیت‌هایی وب سایت خود را افزایش داده و از این طریق مراجعت کنندگان بیمه‌ای خود را از آخرین اخبار و اطلاعات مربوط به بیمه مطلع کرده و بسیاری از خدمات خود را از طریق وب ارائه دهند. نتایج این پژوهش معیارهایی را برای انتخاب یک نظام مدیریت محتوا مناسب برای وب سایت شرکت بیمه ایران ارائه می‌کند.

### روش شناسایی پژوهش

این پژوهش از نظر هدف کاربردی؛ از نظر روش پژوهش و گردآوری داده‌ها توصیفی از نوع پیمایشی؛ از نظر ماهیت اکتشافی؛ از لحاظ زمانی مقطعی؛ از لحاظ میزان ژرفایی ژرفانگر؛ از نظر مبنای نوع داده‌های گردآوری شده از نوع کمی و از طریق پرسشنامه‌هایی که به صورت تصادفی ساده توزیع شده به شناسایی و رتبه‌بندی ویژگی‌های مناسب نظام مدیریت محتوا پورتال شرکت بیمه ایران با استفاده از تکنیک تحلیل سلسه مراتبی پورتال است. جامعه آماری مورد مطالعه در این پژوهش، کلیه کاربران استفاده از پورتال شرکت سهامی بیمه ایران در استان خوزستان می‌باشند که حجم جامعه طبق آخرین اطلاعات اخذ شده از این مدیریت متابع انسانی این شرکت، برابر ۹۵ نفر می‌باشد. در این پژوهش، ابتدا برای شناسایی ویژگی‌های مناسب نظام مدیریت محتوا پورتال پرسشنامه در میان کلیه کاربران شرکت سهامی بیمه ایران در استان خوزستان به تعداد ۹۵ نفر و برای رتبه‌بندی ویژگی‌های مناسب نظام مدیریت محتوا پورتال پرسشنامه در میان ۱۵ نفر به عنوان خبرگان به روش گلوله برفی (شامل مدیر کل، رئیسای ادارات و کاربران اداره انفورماتیک شرکت سهامی بیمه ایران با سابقه بالای ۱۰ سال و حداقل تحصیلات کارشناسی ارشد در استان خوزستان) توزیع شد. ابزار جمع‌آوری اطلاعات در این پژوهش پرسشنامه است که طی سه مرحله در میان اعضا به صورت زیر توزیع گردید:

توزیع فراوانی کارکنان از نظر تأهیل به شرح **جدول ۵** نشان می‌دهد، ۱/۱ درصد (۱ نفر) مجرد و ۹/۹۸ درصد (۹۴ نفر) متأهیل است. در میان خبرگان وضعیت تأهیل تمامی افراد (۱۵ نفر) متأهیل است.

جدول ۵: توزیع فراوانی کارکنان بر حسب وضعیت تأهیل

خبرگان		کارکنان		فراءانی	ردیف وضعیت تأهیل
درصد	فراءانی	درصد	فراءانی		
۰	۰	۱/۱	۱	مجرد	۱
۱۰۰	۱۵	۹۸/۹	۹۴	متأهیل	۲
۱۰۰	۱۵	۱۰۰	۹۵	جمع	

توزیع فراوانی کارکنان به لحاظ تحصیلات به شرح **جدول ۶** نشان می‌دهد ۳/۵ درصد (۵ نفر) دیپلم، ۱/۲ درصد (۲ نفر) کاردانی، ۵۵ درصد (۹/۵۷ نفر) کارشناسی، ۶/۳۱ درصد (۳۰ نفر) کارشناسی ارشد و ۲/۳ درصد (۳ نفر) دکتری است. در میان خبرگان میزان تحصیلات ۸۰ درصد (۱۲ نفر) کارشناسی ارشد و ۲۰ درصد (۳ نفر) دکتری است.

جدول ۶: توزیع فراوانی کارکنان بر حسب میزان تحصیلات

درصد	فراءانی	درصد	فراءانی	میزان تحصیلات	ردیف
۰	۰	۵/۳	۵	دیپلم	۱
۰	۰	۲/۱	۲	کاردانی	۲
۰	۰	۵۷/۹	۵۵	کارشناسی	۳
۸۰	۱۲	۳۱/۶	۳۰	کارشناسی ارشد	۴
۲۰	۳	۳/۲	۳	دکتری	۵
۱۰۰	۱۵	۱۰۰	۹۵	جمع	

توزیع فراوانی کارکنان از نظر سن در **جدول ۷** نشان می‌دهد، ۸/۱۵ درصد (۱۵ نفر) ۳۱ تا ۴۰ سال، ۹/۷۸ درصد (۷۵ نفر) ۴۱ تا ۵۰ سال و ۳/۵ درصد (۵ نفر) بیشتر از ۵۱ سال است.

جدول ۳: پایانی پرسشنامه مرحله دوم

متغیر	آلفای کرونباخ
عوامل اصلی	۰/۸۷۱
تاریخچه و اهداف	۰/۸۴۲
اطلاع‌رسانی	۰/۸۳۲
تناسب دامنه و پسوند پورتال با سازمان	۰/۸۱۲
ساده‌سازی اجزای پیچیده	۰/۸۸۸
پیوندهای پورتال	۰/۸۳۱
انتشارات	۰/۸۲۶
اباشت اطلاعات پورتال	۰/۸۹۲
وازگان	۰/۸۱۴
کل	۰/۹۴۵

جهت شناسایی عوامل از تکنیک دلفی و آزمون  $t$  تک نمونه‌ای و جهت اولویت‌بندی عوامل از روش فرایند تحلیل سلسله مراتبی جهت نرم‌افزار اکسپریت چویس استفاده شده است.

### نتایج و بحث

توزیع فراوانی کارکنان از نظر جنسیت در **جدول ۴** نشان می‌دهد، ۶/۳۱ درصد (۳۰ نفر) زن و ۹/۵۷ درصد (۶۵ نفر) مرد است. در میان خبرگان جنسیت ۷/۲۶ درصد (۴ نفر) زن و ۳/۷۳ درصد (۱۱ نفر) مرد است.

جدول ۴: توزیع فراوانی کارکنان بر حسب جنسیت

ردیف	جنسیت	کارکنان		خبرگان	
		درصد	فراءانی	درصد	فراءانی
۱	زن	۳۰	۳۱/۶	۴	۵/۳
۲	مرد	۶۵	۵۷/۹	۱۱	۲/۱
جمع		۹۵	۱۰۰	۱۵	۱۰۰

جدول ۹: نتایج آزمون  $t$  تک نمونه‌ای مربوط به دور اول تکنیک دلفی

نتیجه	سطح معنی داری	t	آماره معیار	انحراف معیار	میانگین	شاخص	عوامل
با اهمیت	0/000	10/07	2/33	7/41	تاریخچه و اهداف	عوامل اصلی	
با اهمیت	0/000	15/24	1/97	8/09	اطلاع‌رسانی		
با اهمیت	0/000	9/09	2/37	7/21	تناسب دامنه و پسوند پورتال با سازمان		
با اهمیت	0/000	9/58	2/33	7/29	ساده‌سازی اجزای پیچیده		
با اهمیت	0/000	1/02	2/99	5/32	پیوندهای پورتال		
ای اهمیت	0/602	2/00	3/27	4/33	ارائه محتوای چند رسانه‌ای		
با اهمیت	0/000	13/0	2/25	5/29	انتشارات		
با اهمیت	0/000	1/44	2/97	5/44	انباشت اطلاعات پورتال		
با اهمیت	0/000	6/15	2/78	6/76	عملکرد سازمان		
با اهمیت	0/000	8/28	2/21	6/88	وازگان		
ای اهمیت	0/452	4/58	3/10	3/54	شخصی‌سازی		
با اهمیت	0/000	10/43	2/15	7/31	اهداف سازمان	تاریخچه و اهداف	
با اهمیت	0/000	0/64	3/35	5/22	اهداف پورتال		
با اهمیت	0/000	2/65	2/97	5/81	شرح وظایف بخش‌های سازمان		
با اهمیت	0/000	9/08	1/90	6/78	تاریخچه سازمان		
ای اهمیت	0/602	2/08	3/14	4/33	مسئولان سابق		
ای اهمیت	0/619	1/74	3/35	4/40	نام و سمت		
ای اهمیت	0/398	5/23	3/05	3/26	بیوگرافی		
با اهمیت	0/000	13/67	2/12	7/98	خبر	اطلاع‌رسانی	
با اهمیت	0/000	16/36	1/81	8/05	تازه‌ها		
با اهمیت	0/000	19/97	1/62	8/34	اطلاع‌دهنده‌ها		
با اهمیت	0/000	1/25	2/85	5/32	سوالات متداول		
با اهمیت	0/000	0/69	3/37	5/24	امکان اظهار نظر و پیشنهاد		
ای اهمیت	0/708	1/03	3/55	4/62	پشتیبانی آنلاین		
با اهمیت	0/000	6/89	2/72	6/93	امکان برقراری تماس		
با اهمیت	0/000	3/93	2/76	6/12	آمار مربوط به بازدید از صفحات و تعداد بازدیدکنندگان	وجود قسمت راهنما در سایت	
با اهمیت	0/000	8/66	2/35	7/09	وجود قسمت راهنما در سایت		

جدول ۷: توزیع فراوانی کارکنان بر حسب سن

خبرگان		کارکنان		سن	ردیف
درصد	فراوانی	درصد	فراوانی		
۲۰	۲	۱۵/۸	۱۵	۴۰ تا ۴۱ سال	۱
۸۰	۱۳	۷۸/۹	۷۵	۵۰ تا ۵۱ سال	۲
۰	۰	۵۱۳	۵	بیشتر از ۵۱ سال	۳
۱۰۰	۱۵	۱۰۰	۹۵	جمع	

توزیع فراوانی کارکنان از نظر ساقه کاری به شرح **جدول ۸** نشان می‌دهد، ۵/۱۰ درصد (۱۰ نفر) ۱۱ تا ۱۵ سال درصد ۹/۷۸ (۷۵ نفر) ۱۶ تا ۲۰ سال و ۵/۱۰ درصد (۱۰ نفر) بیشتر از ۲۱ سال است. در میان خبرگان سن ۲۰ درصد (۲ نفر) ۳۱ تا ۴۰ سال و ۸۰ درصد (۱۳ نفر) ۴۱ تا ۵۰ سال است. در میان خبرگان ساقه کار ۲۰ درصد (۳ نفر) ۱۱ تا ۱۵ سال، ۷/۶۶ (۱۰ نفر) ۱۶ تا ۲۰ سال و ۳/۱۳ درصد (۲ نفر) بیشتر از ۲۱ سال است.

جدول ۸: توزیع فراوانی کارکنان بر حسب ساقه کار

خبرگان		کارکنان		ساقه کار	ردیف
درصد	فراوانی	درصد	فراوانی		
۲۰	۳	۱۰/۵	۱۰	۱۱ تا ۱۵ سال	۱
۶۶/۷	۱۰	۷۸/۹	۷۵	۲۰ تا ۲۰ سال	۲
۱۳/۳	۲	۱۰/۵	۱۰	بیشتر از ۲۱ سال	۳
۱۰۰	۱۵	۱۰۰	۹۵	جمع	

در ادامه از تکنیک دلفی استفاده شد. در دور اول دلفی، نظرات ۹۵ نفر اعضاء گروه دلفی، در قالب یک پرسشنامه ۶۲ سؤالی طیف ۹ تایی لیکرت مبنی بر ارزیابی اهمیت عامل‌ها، جمع‌آوری گردید و با قرار دادن داده‌ها در نرم‌افزار SPSS و تحلیل آنها از طریق محاسبه آزمون  $t$  تک نمونه‌ای، نهایتاً ۴۲ سؤال (۸ عامل اصلی و ۳۴ زیرعامل) حائز اهمیت شناخته شد. در دور اول، عوامل عملکرد سازمان و ارائه محتوای چند رسانه‌ای بهدلیل حذف تمامی زیرعامل‌ها به جز یک مورد که در عوامل دیگر ترکیب گردید و شخصی‌سازی بهدلیل حذف کلیه زیرعامل‌ها از مقایسات دور بعدی حذف گردیدند. نتایج حاصل از پرسشنامه ۶۲ سؤالی و آزمون  $t$  تک نمونه‌ای مربوط به آن، در ذیل آمده است.

جدول ۹: نتایج آزمون  $t$  تک نمونه‌ای مربوط به دور اول تکنیک دلفی

جدول ۹: نتایج آزمون  $t$  تک نمونه‌ای مربوط به دور اول تکنیک دلفی

عنوان	شاخص	میانگین	انحراف معیار	آماره t	سطح معنی داری	نتیجه
انشارات	مقالات مرتبط	۸/۱۴	۱/۷۴	۱/۷۴	۱/۷/۴۹	با اهمیت
	نشریه	۷/۱۸۰	۱/۷۷	۱/۷۷	۱/۵/۳۴	با اهمیت
	آرشیو اخبار و اطلاعات	۵/۶۵	۳/۴۹	۱/۸۱	۰/۰۰۰	با اهمیت
	طبقه‌بندی آرشیو	۴/۹۷	۳/۲۴	۰/۰۹	۰/۹۲۵	با اهمیت
	جستجو در آرشیو	۵/۷۵	۳/۰۲	۲/۴۰	۰/۰۰۰	با اهمیت
	گزارش‌های سالیانه	۷/۵۴	۲/۲۶	۱/۰۹۲	۰/۰۰۰	با اهمیت
	صورت جلسه	۴/۹۳	۳/۳۹	۰/۲۱۱	۰/۸۷۶	با اهمیت
	برنامه‌های آتی	۴/۹۵	۳/۵۲	۰/۱۴۶	۰/۸۹۳	با اهمیت
	مدارک و اسناد	۴/۳۷	۳/۱۵	۱/۹۷	۰/۴۰۳	با اهمیت
	بودجه	۴/۷۸	۳/۰۳	۰/۷۱	۰/۷۸۲	با اهمیت
عملکرد سازمان	عدم استفاده از واژگان بیکاره	۶/۵۵	۲/۴۷	۶/۰۹	۰/۰۰۰	با اهمیت
	عدم اشتباه نوشتاری	۷/۲۹	۲/۴۲	۹/۲۱	۰/۰۰۰	با اهمیت
	وجود امکان شخصی سازی محتویات	۳/۳۳	۳/۰۷	۵/۲۹	۰/۳۸۵	با اهمیت
	امکان مشاهده اطلاعات رایه شده در بیش از یک زبان	۳/۴۲	۲/۸۹	۵/۳۲	۰/۴۱۲	با اهمیت
	امکان مشاهده اطلاعات با فرمت مناسب برای چاپ	۴/۶۹	۳/۵۴	۰/۸۴	۰/۷۱۸	با اهمیت
	امکان دسترسی به نسخه فقط منتهی از صفحات	۴/۰۶	۳/۳۹	۲/۶۸	۰/۵۲۹	با اهمیت
	امکان ارائه خدمات اگاهی‌رسانی جاری	۴/۴۸	۳/۵۲	۱/۴۲	۰/۶۵۷	با اهمیت
	نشر ساده قوانین و ضوابط	۷/۱۳	۲/۱۷	۹/۵۳	۰/۰۰۰	با اهمیت
	استفاده از فرامتنی	۶/۴۷	۲/۲۷	۶/۳۰	۰/۰۰۰	با اهمیت
	طبقه‌بندی منظم	۷/۴۳	۱/۸۰	۱۳/۱۰	۰/۰۰۰	با اهمیت
ساده‌سازی اجزای پیچیده	راحتی یافتن اطلاعات و محتوای موجود در پورتال	۷/۳۶	۲/۱۳	۱۰/۷۷	۰/۰۰۰	با اهمیت
	نقشه پورتال	۵/۵۴	۳/۳۷	۱/۵۵	۰/۰۰۰	با اهمیت
	دامنه مناسب با محتوا	۷/۸۱	۱/۸۴	۱۴/۸۳	۰/۰۰۰	با اهمیت
	توضیح دامنه	۵/۲۶	۲/۸۱	۰/۹۱	۰/۰۰۰	با اهمیت
	پسوند IR	۷/۸۲	۱/۹۶	۱۳/۹۷	۰/۰۰۰	با اهمیت
	نام کامل و درست پیوندها	۸/۲۱	۱/۷۰	۱۸/۳۳	۰/۰۰۰	با اهمیت
	صحت پیوندها	۸/۰۴	۱/۶۶	۱۷/۷۶	۰/۰۰۰	با اهمیت
	زیرمجموعه داخلی پورتال	۷/۴۴	۱/۹۶	۱۲/۱۰	۰/۰۰۰	با اهمیت
	زیرمجموعه خارجی پورتال	۷/۰۴	۱/۹۷	۱۰/۰۶	۰/۰۰۰	با اهمیت
	پیوند سایر مراکز دولتی	۵/۹۴	۲/۶۲	۳/۴۸	۰/۰۰۰	با اهمیت
پیوندهای پورتال	چیزش و قرارگیری پیوندها	۶/۷۶	۱/۹۶	۸/۷۳	۰/۰۰۰	با اهمیت
	عکس و تصویر	۷/۸۳	۱/۸۳	۱۵/۰۲	۰/۰۰۰	با اهمیت
	پادکست	۳/۹۸	۳/۰۸	۳/۲۳	۰/۵۰۷	با اهمیت
	وادکست و کلیپ	۳/۸۳	۲/۹۱	۳/۹۰	۰/۴۸۶	با اهمیت
	ارائه محتوا چند رسانه‌ای					

جدول ۱۰: نتایج آزمون  $t$  تک نمونه‌ای مربوط به دور دوم تکنیک دلفی

نتیجه	سطح معنی داری	$t$ آماره	انحراف معیار	میانگین	شاخص	عوامل
با اهمیت	۰/۰۰۰	۱۹/۷۹	۱/۵۸	۸/۲۲	خبرگان	اطلاع‌رسانی
با اهمیت	۰/۰۰۰	۲۴/۱۸	۱/۳۲	۸/۲۹	تازه‌ها	
با اهمیت	۰/۰۰۰	۳۳/۶۲	۱/۰۳	۸/۵۸	اطلاع‌یهها	
با اهمیت	۰/۰۰۰	۲/۸۵	۱/۶۲	۵/۷۷	سوالات متداول	
با اهمیت	۰/۰۰۰	۲/۱۶	۳/۱۳	۵/۶۹	امکان اطلاع‌نگاری و پیشنهاد	
با اهمیت	۰/۰۰۰	۸/۶۱	۲/۴۵	۷/۱۷	امکان برقراری تماس	
با اهمیت	۰/۰۰۰	۵/۰۰	۲/۶۰	۶/۳۴	آمار مربوط به بازدید از صفات و تعداد بازدیدکنندگان	
با اهمیت	۰/۰۰۰	۱۰/۳۴	۲/۱۵	۷/۲۸	وجود قسمت راهنمای در سایت	
با اهمیت	۰/۰۰۰	۱۱/۹۶	۱/۸۸	۷/۳۲	نشر ساده قوانین و ضوابط	
با اهمیت	۰/۰۰۰	۷/۵۱	۲/۱۵	۶/۶۶	استفاده از فرamtمنی	
با اهمیت	۰/۰۰۰	۱۸/۱۴	۱/۴۰	۷/۶۲	طبقه‌بندی منظم	ساده‌سازی اجزای پیچیده
با اهمیت	۰/۰۰۰	۱۳/۶۸	۱/۸۱	۷/۵۵	راحتی یافتن اطلاعات و محتوای موجود در پورتال	
با اهمیت	۰/۰۰۰	۲/۱۵	۳/۲۸	۵/۷۳	نقشه پورتال	
با اهمیت	۰/۰۰۰	۲۱/۵۵	۱/۳۷	۸/۰۴	دامنه متناسب با محتوا	
با اهمیت	۰/۰۰۰	۲/۱۵	۲/۶۶	۵/۵۹	توضیح دامنه	تناسب دامنه و پسوند پورتال با سازمان
با اهمیت	۰/۰۰۰	۱۹/۲۱	۱/۵۵	۸/۰۷	پسوند IR	
با اهمیت	۰/۰۰۰	۱۹/۷۹	۱/۵۸	۸/۲۲	خبرگان	

در مرحله دوم دلفی نظرات ۹۵ نفر خبرگان عضو گروه دلفی، در قالب پرسشنامه ۴۲ سوالی طیف ۹ تایی لیکرت اخذ و بهوسیله نرم‌افزار SPSS و محاسبه آزمون  $t$  تک نمونه‌ای مورد تحلیل قرار گرفت و نهایتاً تمام ۴۲ عوامل با کسب نمره میانگین ۵ و بالاتر، حائز اهمیت شناخته شدند. نتایج حاصل از آزمون  $t$  تک نمونه‌ای و پرسشنامه ۴۲ سوالی در ذیل آمده است.

جدول ۱۰: نتایج آزمون  $t$  تک نمونه‌ای مربوط به دور دوم تکنیک دلفی

نتیجه	سطح معنی داری	$t$ آماره	انحراف معیار	میانگین	شاخص	عوامل
با اهمیت	۰/۰۰۰	۱۲/۶۸	۲/۰۲	۷/۶۳	تاریخچه و اهداف	عوامل اصلی
با اهمیت	۰/۰۰۰	۲۰/۷۷	۱/۵۵	۸/۳۱	اطلاع‌رسانی	
با اهمیت	۰/۰۰۰	۱۱/۴۰	۲/۰۸	۷/۴۴	تناسب دامنه و پسوند پورتال با سازمان	
با اهمیت	۰/۰۰۰	۱۱/۹۲	۲/۰۵	۷/۵۲	ساده‌سازی اجزای پیچیده	
با اهمیت	۰/۰۰۰	۲/۱۵	۲/۸۵	۵/۶۳	پیوندهای پورتال	
با اهمیت	۰/۰۰۰	۲/۱۷	۲/۶۴	۵/۵۹	انتشارات	
با اهمیت	۰/۰۰۰	۲/۴۰	۲/۸۵	۵/۷۱	اباحت اطلاعات پورتال	
با اهمیت	۰/۰۰۰	۱۰/۴۱	۱/۹۷	۷/۱۱	وازگان	
با اهمیت	۰/۰۰۰	۱۳/۱۸	۱/۸۴	۷/۴۹	اهداف سازمان	
با اهمیت	۰/۰۰۰	۲/۰۰	۳/۱۲	۵/۶۴	اهداف پورتال	
با اهمیت	۰/۰۰۰	۳/۶۴	۲/۸۱	۶/۰۵	شرح وظایف بخش‌های سازمان	تاریخچه و اهداف
با اهمیت	۰/۰۰۰	۱۱/۰۹	۱/۷۲	۶/۹۷	تاریخچه سازمان	

جدول ۱۱: مقایسه وزن نسبی و درصد وزن نهایی هر یک از زیرعاملها

جدول ۱۰: نتایج آزمون  $\chi^2$  تک نمونه‌ای مربوط به دور دوم تکنیک دلفی

نرخ ناسازگاری	درصد وزن نهایی	وزن نسبی	های زیرعاملها	نرخ ناسازگاری	وزن نسبی	عامل
۰/۰۰۲۲۶	۶,۰۲	۰/۳۴۰	اهداف سازمان	۰/۱۷۷	تاریخچه و اهداف	
	۳,۰۱	۰/۱۷۰	اهداف پورتال			
	۳,۸۲	۰/۲۱۶	شرح وظایف بخش‌های سازمان			
	۴,۸۷	۰/۲۷۵	تاریخچه سازمان			
۰/۰۰۳۶۶	۳,۰۱	۰/۱۴۹	خبر	۰/۲۰۲	اطلاع‌رسانی	
	۳,۶۰	۰/۱۷۸	تازه‌ها			
	۴,۳۲	۰/۲۱۴	اطلاع‌یابی‌ها			
	۱,۴۹	۰/۰۷۴	سؤالات متدالو			
	۱,۳۱	۰/۰۶۵	امکان اظهار نظر و پیشنهاد			
	۲,۱۶	۰/۱۰۷	امکان برقراری تماس			
	۱,۸۲	۰/۰۹۰	آمار مربوط به بازدید از صفحات و تعداد بازدیدکنندگان			
	۲,۴۸	۰/۱۲۳	وجود قسمت راهنما در سایت			
۰/۰۰۶۵۶	۲,۲۶	۰/۱۷۸	نشر ساده قوانین و ضوابط	۰/۱۲۷	ساده‌سازی اجزای پیچیده	
	۱,۹۳	۰/۱۵۲	استفاده از فرامنی			
	۳,۶۶	۰/۲۸۸	طبقه‌بندی منظم			
	۳,۲۵	۰/۲۵۶	راحتی یافتن اطلاعات و محتوای موجود در پورتال			
	۱,۶۰	۰/۱۲۶	نقشه پورتال			
۰/۰۰۱۰۳	۴,۸۰	۰/۳۲۰	دامنه متناسب با محتوای	۰/۱۵۰	تناسب دامنه و پسوند پورتال با سازمان	
	۳,۸۱	۰/۲۵۴	توضیح دامنه			
	۶,۳۹	۰/۴۲۶	پسوند IR			

عوامل	شاخص	میانگین	معیار	انحراف	t آماره	سطح معنی‌داری	نتیجه
پیوندهای پورتال	نام کامل و درست پیوندها	۸/۴۰			۱/۳۰	۲۵/۳۳	با اهمیت
	صحبت پیوندها	۸/۲۳			۱/۲۸	۲۴/۵۳	با اهمیت
	پیوندهای زیرمجموعه داخلی پورتال	۷/۶۳			۱/۷۴	۱۴/۷۰	با اهمیت
	پیوندهای زیرمجموعه خارجی پورتال	۷/۲۳			۱/۷۹	۱۲/۱۱	با اهمیت
انتشارات	پیوندهای زیرمجموعه مراکز دولتی	۶/۱۳			۲/۴۸	۴/۴۲	با اهمیت
	چینش و قرارگیری پیوندها	۶/۹۵			۱/۶۷	۱۱/۳۱	با اهمیت
	مقالات مرتبط				۸/۲۳	۲۶/۴۸	۰/۰۰۰
	نشریه				۷/۹۹	۲۰/۰۲	با اهمیت
انباشت اطلاعات پورتال	عکس و تصویر				۱/۵۴	۱۹/۰۷	با اهمیت
	آرشیو اخبار و اطلاعات				۵/۸۴	۳/۴۰	۰/۰۰۰
	جستجو در آرشیو				۵/۹۴	۳/۱۳	با اهمیت
	گزارش‌های سالیانه				۷/۷۴	۲/۰۱	۰/۰۰۰
و ازگان	عدم استفاده از و ازگان بیگانه				۶/۷۴	۲/۲۹	۰/۰۰۰
	عدم اشتباه نوشتاری				۷/۴۸	۲/۱۵	۱۱/۲۲

همان‌طور که در [جدول ۱۰](#) مشاهده می‌شود، طبق نظرات خبرگان در دور دوم دلفی، ۸ عامل اصلی و ۳۴ زیرعامل، میانگین نمره بالاتر از ۵ و سطح معناداری آزمون کمتر از ۰,۵۰ را به خود اختصاص دادند، لذا با اعتماد بالای ۹۵ درصد می‌توان نتیجه گرفت، این ۸ عامل اصلی و ۳۴ زیرعامل با اهمیت می‌باشند. در ادامه با روش فرایند تحلیل سلسه مراتبی عوامل وزن دهنده و اولویت‌بندی شدند که خلاصه آن به شرح [جدول ۱۱](#) است.

و زیرعامل «پیوند سایر مراکز دولتی» با وزن نسبی ۰.۹۹/۰ کمترین اهمیت را دارا می‌باشد. در عامل انتشارات زیرعامل «مقالات مرتبط» با وزن ۰.۴۱۹/۰ بیشترین اهمیت و زیرعامل «نشریه» با وزن نسبی ۰.۲۵۸/۰ کمترین اهمیت را دارا می‌باشد. در عامل اباحت اطلاعات پورتال زیرعامل «آرشیو اخبار و اطلاعات» با وزن ۰.۴۰۶/۰ بیشترین اهمیت و زیرعامل «گزارش‌های سالیانه» با وزن نسبی ۰.۲۶۶/۰ کمترین اهمیت را دارا می‌باشد. همچنین، در عامل واژگان زیرعامل «عدم اشتباه نوشتاری» با وزن ۰.۵۴۶/۰ بیشترین اهمیت و زیرعامل «عدم استفاده از واژگان بیگانه» با وزن نسبی ۰.۴۵۴/۰ کمترین اهمیت را دارا می‌باشد. در میان عوامل اصلی نیز، عامل «اطلاع‌رسانی» با وزن نسبی ۰.۲۰۲/۰ بیشترین اهمیت و عامل «انتشارات» با وزن ۰.۶۷۰/۰ کمترین اهمیت را دارا می‌باشد.

از سوی دیگر نخ ناسازگاری در فرایند تحلیل سلسله مراتبی نشان می‌دهد تا چه اندازه می‌توان به داده‌های گردآوری شده از دیدگاه هر کارشناس اعتماد کرد. اساس محاسبات فرایند تحلیل سلسله مراتبی بر اساس قضایت اولیه تضمیم‌گردنده که در قالب ماتریس مقایسه‌ها زوجی ظاهر می‌شود، صورت می‌پذیرد. بنابراین، هرگونه خطأ و ناسازگاری در مقایسه عناصر، نتیجه نهایی به دست آمده از محاسبات را تحت تاثیر قرار می‌دهد. چون نخ ناسازگاری تمامی مقایسات کمتر از ۰/۰ است، مقایسات به درستی صورت گرفته است.

### جمع‌بندی و پیشنهادها

در میان عوامل اصلی پژوهش، با توجه به [جدول ۱۱](#) عامل «اطلاع‌رسانی» با وزن نسبی ۰.۲۰/۰ به عنوان بالاترین ویژگی مناسب نظام مدیریت محتوای پورتال شرکت بیمه ایران شناخته شد که همسو با نتایج پژوهش‌های [Farajpahlou and Ameli \(2008\)](#) [Nowkarizi and Soleimanrizi et al. \(2014\)](#) [Saberi \(2008\)](#) [Rostami \(2017\)](#) [Manian et al. \(2014\)](#) [Koochaki \(2015\)](#) است. عامل اطلاع‌رسانی از جمله متدالوئرین بخش‌های تمام پورتال‌های کشور است. امروزه دسترسی به آخرین اطلاعات روز در هر زمینه‌ای برای بسیاری از افراد مهم بوده و مشتریان اینترنتی ترجیح می‌دهند که اخبار را در لحظه دریافت کنند. به همین دلیل طراحی بخش اطلاع‌رسانی به عنوان یکی از متدالوئرین ویژگی‌های پورتال‌ها مورد توجه قرار گرفته است.

نتایج در [جدول ۱۱](#) نشان داد در میان عوامل اصلی پژوهش، عامل «تاریخچه و اهداف» با وزن نسبی ۰.۱۷۷/۰ به عنوان دومین ویژگی مناسب نظام مدیریت محتوای پورتال شرکت بیمه ایران شناخته شد که با نتایج پژوهش‌های [Farajpahlou and Sa- Ameli \(2008\)](#) [Soleimanrizi \(2008\)](#) [Yousefyfar and Fadaie \(2009\)](#) [beri \(2008\)](#) [Rostami \(2017\)](#) [et al. \(2014\)](#) همسو است. تاریخچه بیانگر نگاه تاریخ‌گرایانه به روندهای وبی و مترکم کردن یک سازمان است. ارائه توضیحات کامل درباره تاریخچه سازمان و انعکاس دستاوردهای آن

جدول ۱۱: مقایسه وزن نسبی و درصد وزن نهایی هر یک از زیرعامل‌ها

عامل	وزن نسبی	نخ ناسازگاری	زیرعامل‌ها	وزن نسبی	نخ ناسازگاری	درصد وزن نهایی	نخ ناسازگاری
پیوندهای پورتال	۰.۰۰۱۶۸	نام کامل و درست پیوندها	۰.۲۶۲/۰	۰.۲۰۴	نام کامل و درست پیوندها	۰.۲۱۱/۰	۱.۶۵
		صحت پیوندها		۰.۱۷۰/۰	پیوندهای زیرمجموعه داخلی پورتال		۱.۳۳
		پیوندهای زیرمجموعه خارجی پورتال	۰.۱۴۱/۰	۰.۱۱۰	پیوند سایر مراکز دولتی	۰.۰۹۹/۰	۰.۷۷
		چیش و پیوندها	۰.۱۱۷/۰	۰.۹۱	چارگیری پیوندها		
		مقالات مرتبط	۰.۴۱۹/۰	۲.۸۱	نشریه	۰.۲۵۸/۰	۱.۷۳
		عکس و تصویر	۰.۳۲۳/۰	۲.۱۶	آرشیو اخبار و اطلاعات	۰.۴۰۶/۰	۳.۷۴
اباحت اطلاعات پورتال	۰.۰۰۲۹۴	جستجو در آرشیو	۰.۳۲۸/۰	۳.۰۲	گزارش‌های سالیانه	۰.۲۶۶/۰	۲.۴۵
		عدم استفاده از واژگان بیگانه	۰.۴۵۴/۰	۴.۸۱	عدم اشتباه نوشتاری	۰.۵۴۶/۰	۵.۷۹
انتشارات	۰.۰۶۷						
و واژگان	۰.۱۰۶						

در [جدول ۱۱](#) مشاهده می‌شود که در عامل تاریخچه و اهداف، زیرعامل «هداف سازمان» با وزن ۰.۳۴/۰ بیشترین اهمیت و زیرعامل «هداف پورتال» با وزن نسبی ۰.۱۷۰/۰ کمترین اهمیت را دارا می‌باشد. در عامل اطلاع‌رسانی، زیرعامل «اطلاع‌یهه‌ها» با وزن ۰.۲۱۴/۰ بیشترین اهمیت و زیرعامل «امکان اظهارنظر و پیشنهاد» با وزن نسبی ۰.۰۶۵/۰ کمترین اهمیت را دارا می‌باشد. در عامل ساده‌سازی اجزای پیچیده زیرعامل «طبقه‌بندی منظم» با وزن ۰.۲۸۸/۰ کمترین اهمیت را دارا می‌باشد. در «نقشه پورتال» با وزن نسبی ۰.۱۲۶/۰ عامل تناسب دامنه و پسوند پورتال با سازمان زیرعامل «پسوند IR» با وزن ۰.۴۲۶/۰ بیشترین اهمیت و زیرعامل «توضیح دامنه» با وزن نسبی ۰.۲۵۴/۰ کمترین اهمیت را دارا می‌باشد. در عامل پیوندهای پورتال زیرعامل «نام کامل و درست پیوندها» با وزن ۰.۲۶۲/۰ بیشترین اهمیت

انگلیسی (بهطور کل) نباید استفاده شود. بسیاری از پورتال‌های دولتی در معرفی بخش‌های مختلف خود از کلمات انگلیسی چون Home, privacy policy, about us این که نباید از کلمات انگلیسی با نثر فارسی در ارائه محتوا استفاده کرد، بهعنوان نمونه در پورتال‌ها متدال شده که از کلماتی چون ایمیل، لینک، ساب پورتال و غیره که همگی واژگان بیگانه هستند با نثر فارسی استفاده می‌کنند. دومین زیر مقیاس این بخش نیز به عدم اشتباه نوشتاری و نگارشی تأکید دارد.

عامل «نباشت اطلاعات پورتال» نیز عامل اصلی دیگری است که با وزن نسبی ۹۲/۰ بهعنوان ششمین ویژگی مناسب نظام مدیریت محتوا پورتال شرکت بیمه ایران شناخته شد که با نتایج پژوهش‌های (Yousefifar and Fadaie (2009), Ameli (2008) و Rostami (2017)) همسو است. یکی از مزیت‌های پورتال‌ها نسبت به سایر رسانه‌ها در خاصیت تراکمی آنها است، بهطوری که تمام محتواهای تولید شده در طول زمان ایجاد یک پورتال قابلیت ذخیره‌سازی بر روی همان پورتال را دارد و کاربران می‌توانند در صورت نیاز با مراجعته به بخش آرشیو اطلاعات را بهدست آورند. در صورتی که اطلاعات ابناشته شده در پورتال به میزان قابل توجهی رسید و حجم زیادی را به خود اختصاص داد، نیاز است تا اطلاعات به صورت طبقه‌بندی شده و بحسب موضوع و یا زمان در اختیار کاربران قرار گیرد که موجب تسريع زمان دسترسی به محتواهای مورد نیاز کاربران خواهد شد. علاوه‌بر طبقه‌بندی، استفاده از یک سامانه جستجوی پیشرفته نیز برای آن دسته از پورتال‌هایی که از آرشیو عظیمی برخوردارند مناسب است و این نیز در تسريع دسترسی کاربران به اطلاعات کاربرد دارد.

همچنین، عامل «پیوندهای پورتال» با وزن نسبی ۷۸/۰ بهعنوان هفتمین ویژگی مناسب نظام مدیریت محتوا پورتال شرکت بیمه ایران شناخته شد که با نتایج پژوهش‌های (Rostami (2017), Farajpahlou and Saberi (2008), Ameli (2008)) همسو است.

بالاخره عامل «انتشارات» با وزن نسبی ۰۶۷/۰ بهعنوان هشتمین ویژگی مناسب نظام مدیریت محتوا پورتال شرکت بیمه ایران شناخته شد که با نتایج پژوهش‌های (Ameli (2008) و Soleimanrizi et al. (2014)) است. طبق پژوهشی که بر روی ۱۷۸۲ پورتال دولتی از ۱۹۸ کشور جهان انجام داد، بیش از ۹۴ درصد از پورتال‌های دولتی در سراسر جهان دارای بخشی با نام انتشارات هستند و از طریق آن شهر وندان و کاربران را در جریان آخرین دستاوردهای مرتبط سازمانی قرار می‌دهند. تمامی سازمان‌ها این امکان را دارند که با بهره‌گیری از مقالات مناسب که مرتبط با موضوعات و فعالیت‌های سازمان است و توسط تیم تولید محتوا پورتال نوشتند و یا از طریق کاربران ارسال می‌شود، بهره جسته و از این طریق به ارتقاء سطح آگاهی کاربران از حوزه تحت فعالیت خود

در طول زمان به گذشته آن سازمان معنا و هویتی ماندگار می‌بخشد. ضمن این‌که معرفی مسئولان و مدیران سابق سازمان و توضیح دستاوردهای آنان، تقدیر از کسانی است که جایگاه فعلی سازمان را رقم زده‌اند و حیات کوئنی سازمان مرهون تصمیمات و اقدامات گذشته آنها است.

در میان عوامل اصلی پژوهش، مندرج در [جدول ۱۱](#)، عامل «ساده‌سازی اجزای پیچیده» با وزن نسبی ۱۵۰/۰ بهعنوان سومین ویژگی مناسب نظام مدیریت محتوا پورتال شرکت بیمه ایران شناخته شد که با نتایج پژوهش‌های (Yousefifar and Fadaie (2009) و Nowkarizi and Koochaki (2015), fyfar and Fadaie (2009) و Chinisaz et al. (2018)) همسو است. بسیاری از سازمان‌ها انواع مختلفی از خدمات را به مشتریان ارائه می‌دهند. لذا ساده‌سازی قسمت‌های مختلف پورتال از طرق مختلف نظری طبقه‌بندی منظم بخش‌ها و یا نقشه پورتال جامع و کامل باعث می‌شود تا محتواهای ابیوه برخی از صفحات پورتال بهراحتی در اختیار کاربران قرار گیرد.

همچنین، در میان عوامل اصلی پژوهش، عامل «تناسب دامنه و پسوند پورتال با سازمان» با وزن نسبی ۱۷۷/۰ بهعنوان چهارمین ویژگی مناسب نظام مدیریت محتوا پورتال شرکت بیمه ایران شناخته شد که این نتیجه با نتایج پژوهش‌های (Ameli (2008) و Soleimanrizi et al. (2014)) مطابقت دارد. دامنه مناسب در صورتی که دارای ارتباط معنایی و مفهومی با محتوا داشته باشد قابلیت ماندگاری و تسهیل یادگیری در ذهن مخاطبان را افزایش می‌دهد. همچنین بسیاری از سازمان‌ها بهدلیل اسامی طولانی که دارند از حروف اختصاری در دامنه پورتال استفاده می‌کنند که گاه این حروف به دلیل نداشتن معنای مشخص باعث سختی در یادگیری و یا نامفهوم بودن دامنه می‌شود، لذا مناسب است تا سازمان‌ها در صفحه نخست پورتال خود نام کامل را با برجسته کردن حروف اختصاری به تصویر بکشند تا دامنه هرچه بیشتر نزد کاربران مشخص باشد. داشتن پسوند IR تنها برای پورتال‌های دولتی جمهوری اسلامی ایران مدنظر است و قابل تعمیم به پورتال‌های شخصی و سازمان‌های خصوصی نیست. پسوند IR نماینده حوزه جغرافیایی فعالیت پورتال بهشمار می‌آید و سازمان‌های دولتی بنا به سیاست‌ها و اهداف مورد نظر برای توسعه و معرفی پورتال‌های ایرانی در فضای مجازی می‌باشد از پسوند IR استفاده کنند.

عامل «واژگان» بهعنوان یکی دیگر از عوامل اصلی با وزن نسبی ۱۰۶/۰ پنجمین ویژگی مناسب نظام مدیریت محتوا پورتال شرکت بیمه ایران شناخته شد که با نتایج پژوهش (Ameli (2008)) همسو است. به این ترتیب که پورتال‌ها در ادبیاتی که برای اطلاع‌رسانی و ارائه محتوا درنظر می‌گیرند، نباید از واژگان بیگانه استفاده کنند که خود این زیر مقیاس از دو بخش تشکیل می‌شود، اول این‌که از واژگان

به منظور مشاهده مجوز بین‌المللی Creative Commons Attribution 4.0 به آدرس زیر مراجعه گردد:  
<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

### یادداشت ناشر

ناشر نشریه پژوهشنامه بیمه با توجه به مزهای حقوقی در نقشه‌های منتشر شده بی‌طرف باقی می‌ماند.

### منابع

Abdoli, M., (2015). The design and implementation of the university portal, a sample design of the portal of the network of virtual universities of the Islamic world. Master thesis in computer engineering. Payam Noor university. (In Persian)

Abdullahzadeh Sureshjani, Z., (2016). Identifying and prioritizing the success criteria of educational websites in Iran. Master's thesis in the field of information technology management, majoring in electronic business. University of Tehran, Faculty of Management and Accounting. (In Persian)

Ameli, S.R., (2008). Evaluation of government websites: The first Iranian government website evaluation conference. Tehran: Supreme Information Council.

Chinisaz, A.; Shahidinejad, A.; Mohamadzadeh, M., (2018). Evaluation and comparison of websites of Qom universities based on web metrics. National conference of new research in electrical engineering, computer and information technology.

Darus, M. Y.; Omar, M. A.; Mohamad, M. F.; Seman, Z.; Awang, N., (2020). Web vulnerability assessment tool for content management system. *Int. J. Adv. trends Comput. Sci. Eng.*, 9(13): 440-444 (5 pages).

Esmaeeli, M.H., (2014). Identification and evaluation of suppliers' indicators using gray multi-criteria decision-making methods in Iran Alloy Steel Company. Master's thesis in the field of industrial engineering, University of Science and Art affiliated with Academic Jihad. (In Persian)

Farajpahlou, A.; Saberi, M., (2008). Examining the structural and content features in the design of websites of Iranian university libraries from the perspective of Iranian users and experts who designed these websites. *Inf. Res. public Lib.*, 14(4): 107-126 (20 pages). (In Persian)

George, A.; Kumar, G.G., (2014). Impact of service quality dimensions in internet banking on customer satisfaction. *Decis.*, 14(1): 73-85 (5 pages).

Hartono, E.; Holsapple, C.W., (2019). Website visual design qualities: A threefold framework. *ACM Trans. Manage. Inf. Syst.*, 10(1): 1-21 (21 pages).

Jena, S.R.; Shanmugam, R.; Singhal, C., (2020). Content management system-evolution and uses. *J. Xidian Univ.*, 14(5), 1021-1028 (8 pages).

Khazaee, Z.; Haroonabadi, A., (2018). Providing a method to evaluate the quality of websites based on fuzzy logic and reliability and response time criteria. National conference on recent advances in engineering and modern sciences.

Liang, D.; Zhang, Y.; Xu, Z.; Jamaldeen, A., (2019). Pythagorean

بپردازند. ضمن این که استفاده از نشریه نیز در جهت بالا بردن آگاهی کاربران تأثیر مثبتی دارد.

با توجه به نتایج بالا پیشنهاد می‌گردد: آخرین اخبار و اطلاعیه‌های شرکت بیمه در پورتال قرار داده شود. توضیحات کامل در رابطه با شرکت بیمه ایران مانند تاریخچه، چارت سازمانی، اهداف سازمان و... ارائه شود. از فیلم‌های کوتاه برای نشان دادن نحوه کار کردن با پورتال و یافتن خدمت متناسب با نیاز مشتری با ارائه توضیحات کارشناسانه استفاده شود. فضای هاستینگ شرکت‌های همکار تحت نام دامنه شرکت بیمه ایران ایجاد گردد. آرشیوهای موضوعی و بانک‌های اطلاعاتی تحت وب با صفحات قابل دسترسی توسط موتورهای جستجو ایجاد شود. پیوند نشریات بیمه و مراکز پژوهشی بیمه نظری پژوهشکده بیمه در پورتال شرکت قرار داده شود. در نهایت این که فایل‌های توضیحات آشنایی با انواع بیمه و جزوای آموزشی در فرمتهای مختلف در پورتال شرکت قرار داده شود.

### مشارکت نویسنده‌گان

فریبا نظری: روش پژوهش و متداول‌تر، کنترل چهارچوب تدوین و استانداردهای پژوهشی و پیشینه پژوهش؛ کاظم سلامت مرور ادبیات پژوهش، جمع‌آوری داده‌های پژوهش، آمار توصیفی داده‌های آماری.

### تشکر و قدردانی

از تمامی کارکنان شرکت بیمه ایران استان اهواز که در این پژوهش شرکت نموده تشکر و قدردانی می‌گردد.

### تعارض منافع

نویسنده‌گان (آن) اعلام می‌دارند که در مورد انتشار این مقاله تضاد منافع وجود ندارد. علاوه بر این، موضوعات اخلاقی شامل سرقت ادبی، رضایت آگاهانه، سوءفتار، جعل داده‌ها، انتشار و ارسال مجدد و مکرر توسط نویسنده‌گان رعایت شده است.

### دسترسی آزاد

کپیرایت نویسنده‌ها) © 2022: این مقاله تحت مجوز بین‌المللی Creative Commons Attribution 4.0 اجازه استفاده، اشتراک‌گذاری، اقتباس، توزیع و تکثیر را در هر رسانه یا قالبی مشروط به درج نحوه دقیق دسترسی به مجوز CC منوط به ذکر تغییرات احتمالی بر روی مقاله می‌باشد. لذا به استناد مذکور، در هرگونه تغییرات در تصاویر، منابع و ارجاعات یا سایر مطالب از اشخاص ثالث در این مقاله باید در این مجوز گنجانده شود، مگر اینکه در راستای اعتبار مقاله به اشکال دیگری مشخص شده باشد. در صورت عدم درج مطالب مذکور و یا استفاده فراتر از مجوز فوق، نویسنده ملزم به دریافت مجوز حق نسخه‌برداری از شخص ثالث می‌باشد.

fuzzy VIKOR approaches based on TODIM for evaluating internet banking website quality of Ghanaian banking industry. *Appl. Soft Comput.*, 78: 583-594 (8 pages).

Manian, A.; Sohrabi Yourchi, B.; Shadmehri, N., (2014). Identifying & prioritizing the factors influencing on website evaluation, a Content analysis of literature. *Manage. Res. Iran.*, 18(1): 223-245 (23 pages). (In Persian)

Nowkarizi, M.; Koochaki, A., (2015). Evaluation of library portals of Iranian governmental Universities in 2013. *Acad. Librarianship Inf. Res.*, 48(4): 563-582 (20 pages). (In Persian)

Patnaik, R.; Mishra, M.K., (2015). Role of content management software (CMS) in libraries for information dissemination. 4th International symposium on emerging trends and technologies in libraries and Information services.

Priefer, D.; Rost, W.; Strüber, D.; Taentzer, G.; Kneisel, P., (2021). Applying MDD in the content management system domain. *Software Syst. Model.*, 20(1-6): 1919-1943 (25 pages).

Rostami, H., (2017). Content, technical evaluation and the degree of fulfillment of the e-government development criteria of the website of the ministries of Iran. World congress of smart technologies.

Rozali, N.B.N.; Said, M.Y.B., (2015). Usability testing on government agencies web portal: A study on Ministry of Education Malaysia (MOE) web portal. 9<sup>th</sup> Malaysian Software Engineering Conference (MySEC).

Shahrabi, R.; Khosravi, F., (2012). Prerequisites for setting up a comprehensive portal of the national library to provide shared services between libraries. *Lib. Stud. Inf. Organ.*, 23(4): 60-72 (13 pages). (In Persian)

Shiri Dovich, S., (2016). Visual examination of the urban portals of the capital of developed countries; Practical part: Portal design for Tehran municipality. Master's thesis in the field of visual communication. Tehran University of Art, Faculty of Visual Arts. (In Persian)

Soleimanrizi, M.; Asemi, A.; Fatahi, R., (2014). Content management systems' capabilities for peer review among Iranian and international journals. *Resour. Inf. Serv. Manage.*, 1(4): 13-26 (14 pages). (In Persian)

Stanujkić, D.; Karabašević, D., (2018). An extension of the WASPAS method for decision making problems with intuitionistic fuzzy numbers: A case of website evaluation. *Oper. Res. Eng. Sci.: Theory Appl.*, 1(1): 29-39 (25 pages).

Wan, S.; Li, D.; Gao, J., (2016). Exploring the advantages of content management systems for managing engineering knowledge in product-service systems. *Procedia CIRP*, 56, 446-450 (5 pages).

Yani, M.; Rizal, F.; Padillah, M.R., (2021). Content management system for school information website. *Multica Sci. Technol.*, 1(1): 28-35 (8 pages).

Yap, J.; Mukundan, R., (2019). The power of content management systems: tools and solutions to augment your information literacy and library programs. In: 13th International conference on information and library resources in science, education, culture and business, Central Asia 2019:110-114 (5 pages).

Yousefyfar, M.; Fadaie, G., (2009). Providing suitable features for the content management systems of the websites of Iranian academic libraries based on the elements discussed in the websites of the academic libraries of the world. *Res. Inf. Sci. Public Lib.*, 15(1): 66-93 (28 pages). (In Persian)

Yu, H., (2004). Content and workflow management for library websites: Case studies. Information Science Publishing.

#### AUTHOR(S) BIOSKETCHES

#### معرفی نویسندها

کاظم سلامت، دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت فناوری اطلاعات، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد اهواز، اهواز، ایران

- Email: [kazam.salamat@gmail.com](mailto:kazam.salamat@gmail.com)
- ORCID: 0000-0002-8039-9693
- Homepage: <https://ahvaz.iau.ir/humanities/fa/page/453>

فریبا نظری، استادیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد اهواز، اهواز، ایران

- Email: [f.nazari@iauahvaz.ac.ir](mailto:f.nazari@iauahvaz.ac.ir)
- ORCID: 0000-0003-2288-3507
- Homepage: <https://ahvaz.iau.ir/faculty/nazari/fa/page/2570>

#### HOW TO CITE THIS ARTICLE

*Salamat, K.; Nazari, F., (2022). Identifying and ranking the appropriate features of Iran insurance company's portal content management system using analytic hierarchy process technique. Iran. J. Insur. Res.*, 11(2): 119-134 .

DOI: [10.22056/ijir.2022.02.04](https://doi.org/10.22056/ijir.2022.02.04)

URL: [https://ijir.irc.ac.ir/article\\_139311.html?lang=en](https://ijir.irc.ac.ir/article_139311.html?lang=en)

